Convention de performance et d'imputabilité

Avril 2006

Emploi-Québec

Québec

Convention de performance et d'imputabilité

Avril 2006

Emploi-Québec

Québec

RÉDACTION
Direction générale adjointe de la planification et de l'information sur le marché du travail
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

ÉDITION
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Cette convention de performance et d'imputabilité peut être consultée
sur le site Internet du Ministère : www.mess.gouv.qc.ca

DÉPÔT LÉGAL
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2006
ISBN : 2-550-46949-6
© GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

2007-01605/

TABLE DES MATIÈRES

Mot de présentation 5

Emploi-Québec, une agence renouvelée 7

- Mission d'Emploi-Québec 7
- Relations avec la clientèle 7
- Ententes de service et de gestion 9

Les services publics d'emploi 10

- Rôle, concertation et orientations 10
- Clientèles, mesures et services 12
- Responsabilités des instances 15
- Cadre de gestion financière 17
- Cadre de planification 18
- Cadre d'imputabilité 20

Les services de solidarité sociale 25

- Rôle, clientèles et services 25
- Responsabilités des instances 28
- Cadre d'imputabilité 29

Entrée en vigueur et révision de la convention 31

MOT DE PRÉSENTATION

La nouvelle agence Emploi-Québec relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et est reconnue comme le service public d'emploi au Québec. Elle est issue de l'intégration administrative d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu et assume la responsabilité de la gestion des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale.

La présente convention comporte trois parties : la première présente la nouvelle agence, sa raison d'être, sa mission de même que les aspects de sa gestion qui sont communs aux services publics d'emploi et aux services de solidarité sociale; la seconde porte sur les services publics d'emploi; la troisième, sur les services de solidarité sociale.

Le contenu de la seconde partie de la présente convention, propre aux services publics d'emploi, a été établi par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par la Commission des partenaires du marché du travail, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail. En sont signataires, outre la ministre et la Commission, le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le sous-ministre associé d'Emploi-Québec.

Conformément à la Loi sur l'administration publique, la troisième partie de la présente convention, propre aux services de solidarité sociale, est le fruit d'un accord entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le sous-ministre associé d'Emploi-Québec.

La présente convention a une durée indéterminée et elle peut être révisée à la demande des parties signataires.

EMPLOI-QUÉBEC, UNE AGENCE RENOUVELÉE

La nouvelle agence Emploi-Québec fournit désormais les services publics d'emploi gérés par l'agence du même nom, et les services de solidarité sociale gérés jusqu'ici par la Sécurité du revenu.

Avec la mise en place de la gestion unifiée de ces services et d'un guichet unique pour leur prestation dans ses 154 centres locaux d'emploi (CLE) et points de service ainsi que la mise en commun des ressources consacrées à l'accueil, à l'évaluation et à la référence de la clientèle, Emploi-Québec s'inspire des meilleures pratiques des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) afin de renforcer l'efficacité des interventions pour l'intégration à l'emploi des prestataires, notamment ceux qui reçoivent de l'aide financière de dernier recours.

La gestion unifiée des services d'emploi aux individus et aux entreprises et des services de solidarité sociale devrait permettre de tirer un meilleur parti des ressources disponibles pour l'intégration à l'emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours et des personnes défavorisées sur le plan de l'emploi. Elle assurera en effet un continuum des services orientés vers l'emploi, une meilleure articulation des interventions en matière d'emploi et de solidarité sociale ainsi qu'une réponse plus satisfaisante et mieux adaptée aux besoins de la clientèle.

Mission d'Emploi-Québec

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Les signataires de la présente convention considèrent que le travail est le moyen privilégié pour réduire la pauvreté et assurer l'autonomie financière et l'insertion sociale des individus aptes au travail.

Ils estiment également que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance et le vieillissement de la population, et cela, tant du point de vue du niveau de vie de sa population que du point de vue de l'équilibre du marché du travail et du maintien de la capacité du gouvernement de financer ses programmes sociaux et d'aider les personnes les plus démunies.

Relations avec la clientèle

La prestation de services d'Emploi-Québec peut se faire à trois paliers : local, régional et national. Généralement, les services sont donnés dans les centres locaux d'emploi.

Outre les services universels fournis à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes qui peuvent entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi.

L'agence offre aussi, par ses services de solidarité sociale, une aide financière de dernier recours aux personnes financièrement démunies. Elle offre également une aide à l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes qui ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche vers l'emploi.

C'est dans cette perspective qu'est créé le Programme d'aide et d'accompagnement social. Ce programme vise à amener les prestataires de l'aide financière de dernier recours et qui sont aptes au travail, mais qui ne sont pas prêtes à intégrer le marché du travail, à entreprendre une démarche vers l'emploi. Il vise également à soutenir l'insertion sociale et citoyenne des prestataires dont les chances d'intégrer le marché du travail apparaissent très faibles.

Par ailleurs, de nombreux services d'Emploi-Québec sont offerts en collaboration avec des ressources externes. Pensons ici aux organismes communautaires voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ou à l'insertion sociale et professionnelle, aux établissements d'enseignement ainsi qu'aux organismes de développement économique, dont les centres locaux de développement (CLD).

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Dans la foulée de la modernisation de la gestion publique québécoise, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a adopté en avril 2001 une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Cette déclaration, qui s'appuie sur la mobilisation du personnel, se veut une réponse aux attentes exprimées par les citoyennes et les citoyens. Elle décrit succinctement la mission ainsi que les services du Ministère, les engagements pour améliorer la qualité des services, la collaboration qui est attendue de la clientèle ainsi que les recours auxquels celle-ci a droit. Tout en adhérant aux engagements ministériels que renferme cette déclaration, Emploi-Québec y prend des engagements propres, notamment quant à la diligence dans le traitement des dossiers. On peut prendre connaissance de sont libellé en se rendant sur le site Internet du Ministère ainsi que dans les CLE.

Des sondages périodiques permettent de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des différents engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Politique de traitement des plaintes

Emploi-Québec accorde une grande importance à la qualité des services qu'elle rend à sa clientèle. Un mécanisme de traitement des plaintes a été mis en place afin de permettre à toute personne qui se croit lésée par une décision prise ou par l'attitude du personnel de l'agence de formuler une plainte et de demander correction, le cas échéant.

Les plaintes peuvent être adressées aux divers points de service de l'agence ou encore officiellement au Bureau des renseignements et plaintes, une unité administrative du Ministère, indépendante d'Emploi-Québec. La clientèle est avisée de ces possibilités par le personnel ainsi que par des dépliants disponibles dans tous les CLE.

Les plaintes sont traitées en toute confidentialité. Celle qui sont fondées font l'objet d'une reddition de comptes au rapport annuel de gestion de l'agence. Elles sont l'occasion d'améliorer la qualité des services que rend Emploi-Québec aux citoyennes et aux citoyens. C'est dans cette perspective que l'agence s'est associée à l'élaboration de la politique ministérielle de gestion des plaintes.

Toute personne qui reçoit des services d'Emploi-Québec peut aussi s'adresser au Protecteur du citoyen lorsqu'elle a une plainte à formuler.

Recours

Les agentes et les agents d'Emploi-Québec rendent un nombre élevé de décisions. Dans le cas de l'aide financière de dernier recours seulement, ce nombre s'élevait à près de neuf millions en 2004-2005. Les personnes insatisfaites d'une décision peuvent en appeler en déposant une demande de révision. Elles sont informées de ce droit, ainsi que des délais à respecter et de la procédure à suivre pour s'en prévaloir[1], au moment où la décision leur est communiquée.

1. Le traitement d'une demande de révision d'une décision en matière d'aide de dernier recours peut comporter jusqu'à trois paliers. Dans une première étape dite de prétraitement, le CLE vérifie si la décision contestée a été prise correctement. Il peut modifier rapidement cette dernière s'il constate que la demande est justifiée. Par la suite, la demande est transmise à la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec, une unité administrative du Ministère, indépendante d'Emploi-Québec. Si la décision rendue à cette étape par l'agente réviseure ou l'agent réviseur ne la satisfait pas, la personne peut adresser un recours à la section des affaires sociales du Tribunal administratif du Québec.

Les demandes de révision sont traitées de façon équitable et confidentielle. Elles sont l'occasion pour l'agence d'améliorer le processus et la qualité des décisions. Le volume des demandes de révision ainsi que la proportion de celles-ci qui est accueillie favorablement font l'objet d'une reddition de comptes au rapport annuel de gestion.

Emploi-Québec dispose également, en matière de services d'emploi, d'une politique de réexamen administratif qui permet à une personne de demander que l'on revoie la décision rendue à son endroit. La politique de réexamen est gérée par les directions régionales, en collaboration avec les CLE. La décision résultante est sans appel : elle est communiquée par écrit à la requérante ou au requérant.

Ententes de service et de gestion

Afin d'assurer l'efficacité de sa gestion, Emploi-Québec peut conclure des ententes de service avec les autres unités du Ministère, convenir d'allégements avec le Ministère ou encore obtenir du Conseil du trésor un accroissement de sa marge de manœuvre.

Ententes de service

Des ententes de service qui précisent notamment les fonctions relevant des autres unités administratives du Ministère sont conclues entre ces unités et Emploi-Québec. Elles portent sur la nature et le niveau des services rendus à Emploi-Québec ou à la Commission des partenaires du marché du travail par ces unités administratives, de même que sur le cadre de responsabilité qui s'y rattache.

Les services visés par de telles ententes portent entre autres sur la gestion des ressources humaines, des ressources matérielles et des technologies de l'information, sur la gestion budgétaire et financière, sur le recouvrement, la recherche, l'évaluation et les statistiques officielles sur les clientèles, sur le traitement des plaintes et des demandes de révision, sur les affaires juridiques et les communications.

Allégements à négocier avec le Ministère

Emploi-Québec s'est déjà prévalue des dispositions de la Loi sur l'administration publique qui offrent à une agence la possibilité de négocier des allégements avec son ministère, en vue d'améliorer sa performance en matière de service à la clientèle et de gestion. Des pouvoirs additionnels à ceux qui apparaissent dans le plan de délégation en matière de ressources humaines ont ainsi été délégués par le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au sous-ministre associé d'Emploi-Québec. L'agence compte poursuivre les discussions avec le Ministère afin de définir un nouveau cadre de gestion qui lui permettra de dégager les marges budgétaires nécessaires.

Entente de gestion

La Loi sur l'administration publique prévoit, pour tout ministère ou organisme, la possibilité de négocier des marges de manœuvre avec le Conseil du trésor, principalement en matière de gestion de ses ressources financières et humaines, dans le but précis de mieux servir sa clientèle et d'accroître sa performance.

Les demandes de la ministre en la matière pourront, le cas échéant, être présentées dans un document distinct appelé « entente de gestion ». Le volet portant sur les services publics d'emploi de cette entente conclue entre la ministre et le Conseil du trésor fera, dans cette éventualité, l'objet d'un dépôt auprès de la Commission des partenaires du marché du travail.

LES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Emploi-Québec est le résultat d'une vaste réorganisation de la prestation des services publics d'emploi sur le territoire du Québec, réalisée avec le concours des partenaires du marché du travail dans la foulée de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail, intervenue en 1997.

La création d'Emploi-Québec en 1998 a permis de consolider en un peu plus de dix mesures et services la centaine de programmes et de mesures de main-d'œuvre dispersés à travers divers ministères et organismes et d'intégrer en un seul les trois réseaux qui coexistaient sur le territoire du Québec et qui offraient jusqu'alors des mesures de développement de l'employabilité et d'intégration à l'emploi.

La réussite avérée des services publics d'emploi au Québec est en grande partie attribuable, comme ailleurs dans le monde, à la contribution active des partenaires du marché du travail. La concertation avec les partenaires sur les politiques, les orientations, les stratégies et la planification annuelle des services publics d'emploi, sur l'organisation de la prestation de services et sur l'allocation des ressources afférentes constitue un facteur clé de ce succès. Il en est de même de la décentralisation de la gestion de leurs interventions, qui rend possible la nécessaire adaptation des interventions des services publics d'emploi à la diversité des marchés du travail et des besoins des populations des régions et des territoires.

Après avoir été l'une des premières unités autonomes de service du gouvernement du Québec, Emploi-Québec est devenue une agence gouvernementale en vertu de la Loi sur l'administration publique.

Le présent document vise à présenter ce qui est propre aux services publics d'emploi, sans pour autant reprendre l'ensemble des dispositions prévues dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, dans la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, dans la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre, ni le détail des dispositions de l'entente conclue récemment entre la ministre et la Commission[2].

Rôle, concertation et orientations

En 2005-2006, Emploi-Québec offrait ses services d'emploi dans 154 centres locaux d'emploi (CLE) et points de service. Près de 2 500 personnes[3] y travaillaient, en très grande majorité dans les CLE, mais également dans les 17 directions régionales et dans les unités centrales.

Rôle des services publics d'emploi

Les services publics d'emploi ont pour rôle de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage et l'exclusion dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, les services publics d'emploi participent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, de même qu'au maintien de l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre; ce faisant, ils contribuent à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces services à la main-d'œuvre et aux entreprises visent la préparation à l'emploi, l'insertion et le maintien en emploi, la stabilisation des emplois et la création d'emplois. De plus, les services publics d'emploi favorisent le développement des compétences et l'essor de la formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable.

2. « Un partenariat actif au service de l'ensemble de la population du Québec pour un service public d'emploi performant et une action concertée en faveur du développement des compétences de la main-d'œuvre », entente intervenue entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail, le 9 décembre 2005.

3. Calculé en années-personnes.

Concertation et partenariat

L'atteinte de ces objectifs dépend de la mobilisation des partenaires du marché du travail et de l'arrimage d'actions convergentes de l'État. En effet, la concertation favorise la mise en commun de l'information, la formulation d'objectifs partagés et l'orchestration des actions de manière à améliorer l'efficacité des interventions et à assurer le bon fonctionnement du marché du travail. À cette fin, les partenaires participent pleinement à la définition des grandes orientations et à la détermination des ajustements nécessaires à l'action gouvernementale en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

En outre, la concertation crée un effet de levier grâce au renforcement mutuel des initiatives de chacun et elle contribue à mobiliser les individus et les milieux de travail en vue de résoudre des problèmes et de trouver des solutions originales aux défis du marché du travail. Dans cette perspective, les services publics d'emploi accentueront, dans le cadre de la mise en œuvre de leurs mesures et services, le recours à l'expertise et au caractère complémentaire des services offerts par les organismes en développement de l'employabilité[4] et ils amélioreront leur soutien aux entreprises.

La concertation se manifeste au sein d'organisations comme la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, qui sont étroitement associés à la gestion des services publics d'emploi. Ces organisations sont composées de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, du monde de l'enseignement, d'organismes communautaires ainsi que du Ministère. Des représentantes et des représentants d'autres ministères québécois sont invités à y siéger.

Cette concertation se manifeste également au sein d'autres organisations partenariales, très actives dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre, dont :

- les comités sectoriels de main-d'œuvre, qui sont institués par la Commission en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre;
- les comités d'intégration et de maintien en emploi ainsi que les comités aviseurs pour les groupes défavorisés sur le plan de l'emploi;
- les instances partenariales mises en place sur une base ponctuelle, tels les comités de concertation dans les entreprises, les comités d'aide au reclassement et les tables de concertation.

Les services publics d'emploi associent également à leur action des ministères du gouvernement du Québec, soit ceux de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, de l'Immigration et des Communautés culturelles, des Affaires municipales et des Régions ainsi que du Travail. Sont également étroitement associés à l'intervention des services publics d'emploi les réseaux d'enseignement, les organismes locaux, régionaux et sectoriels ainsi que les ressources externes.

Orientations des services publics d'emploi

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail ont fixé les orientations stratégiques des services publics d'emploi en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Ainsi, l'évaluation globale de la performance des services publics d'emploi pourra se faire, au cours des prochaines années, non seulement en fonction de cibles de résultats quantitatives, mais également en fonction des progrès enregistrés au regard de ces orientations.

4. Cela témoigne de l'importance du rôle accordé à ces organismes dans l'offre de service d'Emploi-Québec. Cette importance a été démontrée dans l'énoncé d'orientations de mars 1999 intitulé « Le recours aux ressources externes pour la prestation de services à la main-d'œuvre par les centres locaux d'emploi », puis réaffirmée à l'automne 2004 par le « Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité ».

Ces orientations, définies en cohérence avec les objectifs stratégiques ministériels, s'inscrivent dans les orientations gouvernementales, qui sont notamment de favoriser une économie compétitive, la réalisation du plein potentiel économique du Québec dans une perspective de développement durable, l'autonomie et le développement des régions, de même que la prestation de services publics adaptés et accessibles.

Dans cette perspective, l'intervention des services publics d'emploi vise à favoriser une meilleure intégration des développements économique et social.

Les orientations des services publics d'emploi sont de :

- favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois;
- réduire la pauvreté et l'exclusion sociale et, à cette fin, soutenir les personnes à risque de sous-emploi, notamment celles à risque de chômage de longue durée, d'exclusion et de pauvreté, dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail;
- contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux, par, entre autres, l'amélioration des compétences et de la qualification de la main-d'œuvre;
- développer les compétences de la main-d'œuvre et favoriser l'essor de la formation continue, qualifiante et transférable, de la main-d'œuvre;
- soutenir le développement des régions et la diversification de leur économie par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre;
- développer la culture de la concertation et soutenir l'initiative partenariale dans le domaine de la main-d'œuvre et de l'emploi;
- améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens.

Chaque année, le plan d'action d'Emploi-Québec détermine les actions mises en œuvre pour répondre à ces enjeux stratégiques et le rapport de gestion rend compte des résultats obtenus.

Clientèles, mesures et services

Les services publics d'emploi sont encadrés par plusieurs lois et par des ententes. Il s'agit notamment de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre ainsi que de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

Clientèles

Des **services universels** sont offerts à l'ensemble de la population et des entreprises québécoises, en même temps que des **services spécialisés** sont proposés aux individus et aux entreprises, en fonction de l'évaluation des besoins de ces derniers et en tenant compte des ressources disponibles.

Ainsi, les services publics d'emploi aident les demandeuses et les demandeurs d'emploi qui cherchent à intégrer le marché du travail pour la première fois, ceux qui le réintègrent après une absence prolongée, les chômeuses et les chômeurs de longue durée ou qui risquent de le devenir, les personnes qui ne sont pas prêtes à accéder au marché du travail mais qui peuvent espérer à terme intégrer un

emploi, les travailleuses et les travailleurs mis à pied ou licenciés collectivement, les personnes sur le marché du travail qui ont besoin d'améliorer leurs compétences pour s'y maintenir, les travailleuses et les travailleurs autonomes ou encore les chômeuses et les chômeurs en transition entre deux emplois, de même que les étudiantes et les étudiants qui veulent obtenir un emploi d'été ou un stage durant leurs études.

De plus, les services publics d'emploi offrent aux entreprises des services spécialisés qui visent notamment la formation de la main-d'œuvre et la gestion des ressources humaines, dont l'aménagement et la réduction du temps de travail, le reclassement, l'embauche et le recrutement.

Mesures et services

Les **services universels** offerts à la population et aux entreprises sont les suivants :

- l'accueil et l'évaluation initiale, pour la détermination des besoins des individus au regard du marché du travail;
- l'information sur le marché du travail, qui facilite l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre en rendant accessible l'information pertinente et utile à la main-d'œuvre, aux entreprises, aux réseaux d'enseignement et aux organismes travaillant au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'au développement économique;
- les services de placement, qui contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail en favorisant l'appariement des offres et des demandes d'emploi et en réduisant la durée de recherche d'emploi et de chômage, de même que les délais pour pourvoir les postes vacants.

Des **services spécialisés** sont offerts aux individus et aux entreprises qui ont des besoins particuliers. Ils s'articulent autour de la préparation à l'emploi, de l'insertion et du maintien en emploi, de la stabilisation des emplois et de la création d'emplois.

Les **services spécialisés offerts aux individus** comprennent notamment :

- la détermination d'un plan d'action personnalisé basé sur l'évaluation des besoins;
- l'orientation professionnelle;
- l'aide à la recherche active d'emploi;
- les activités de formation;
- les expériences en milieu de travail;
- les subventions salariales pour favoriser l'embauche;
- le supplément de retour au travail;
- le soutien au travail autonome;
- les projets de préparation à l'emploi;
- le programme des normes interprovinciales;

Les services publics d'emploi peuvent également assurer la gestion de programmes d'aide financière destinés à soutenir la participation des personnes à des mesures et à des services d'emploi visant leur intégration à l'emploi, tel le Programme alternative jeunesse, qui fera l'objet de projets pilotes au cours de l'année 2006. Ce programme vise à soutenir les jeunes adultes qui ont besoin d'une aide financière pour assurer leur subsistance afin de les inciter à réaliser des activités leur permettant d'acquérir ou de retrouver leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

La prestation des services spécialisés aux individus se fait dans les CLE selon un mode de gestion par cas, en vue de répondre aux besoins des individus sur le plan de l'emploi ainsi qu'aux exigences du marché du travail. À la suite d'une évaluation faite par les agentes et les agents d'aide à l'emploi, un plan d'intervention peut être établi dans le cadre d'un parcours vers l'insertion, la formation et l'emploi. Ce parcours individualisé, dont les parties ont convenu, établit des activités de soutien et d'accompagnement des participantes et des participants afin que ceux-ci reçoivent toute l'aide nécessaire pour compléter cette démarche et atteindre les résultats visés.

En matière de gestion des ressources humaines, les **services spécialisés offerts aux entreprises** portent notamment sur :

- l'aide au recrutement;
- l'aide à la conservation de la main-d'œuvre, à la gestion prévisionnelle des ressources humaines, à la gestion de la diversité ethnoculturelle, à l'aménagement et à la réduction du temps de travail (en favorisant notamment la retraite progressive plutôt qu'anticipée des travailleuses et des travailleurs);
- la formation de la main-d'œuvre;
- le développement et la reconnaissance des compétences (Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences);
- les programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés;
- la mise en place de comités de concertation dans les entreprises et de comités d'aide au reclassement;
- l'aide financière et technique pour allonger de manière récurrente la durée d'emploi des travailleuses et des travailleurs dans les secteurs soumis aux fluctuations saisonnières et pour régler les problèmes liés au travail à temps partiel ou précaire.

Les services publics d'emploi interviennent auprès des entreprises selon une approche de concertation, de complémentarité et de respect mutuel des compétences de l'ensemble des organisations publiques et privées. Les services publics d'emploi considèrent les entreprises non seulement comme des clients, mais aussi comme des associés, particulièrement dans la recherche de solutions ou de pistes d'intervention pour améliorer le fonctionnement du marché du travail.

De plus, de concert avec les partenaires du marché du travail et du développement économique, les services publics d'emploi favorisent le développement et la consolidation de l'économie sociale et de l'entrepreneuriat.

Les services publics d'emploi apportent également une aide financière et du soutien technique à des initiatives de mobilisation et de concertation, dont des projets majeurs et des projets économiques d'envergure permettant de créer et de maintenir des emplois.

En outre, par la mise en œuvre de la Politique d'intervention sectorielle, sous l'égide de la Commission des partenaires du marché du travail, et en soutenant des comités sectoriels de main-d'œuvre composés de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre et des entreprises, les services publics d'emploi interviennent dans divers secteurs d'activité. Ces comités sectoriels, créés en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, ont pour mandat de cerner les besoins de leur secteur en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre. Ils doivent aussi trouver les solutions pertinentes en fonction des besoins définis et les mettre en œuvre.

Les services liés à d'autres lois, à des mandats spéciaux ou à des ententes particulières complètent la gamme des interventions des services publics d'emploi.

Activités liées à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre

Sous la gouverne de la Commission des partenaires du marché du travail, les activités des services publics d'emploi portent également sur la promotion et l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, avec l'appui et la participation des partenaires, notamment les comités sectoriels de main-d'œuvre. À cet effet, les services publics d'emploi aident la ministre et la Commission des partenaires du marché du travail à assumer leurs responsabilités respectives. Ainsi, les services publics d'emploi offrent sans restriction de l'information aux employeurs assujettis à la Loi et contribuent aux responsabilités dévolues à la Commission en ce qui a trait à l'agrément des formateurs, à la certification de l'admissibilité des activités, à l'administration du Fonds national de formation de la main-d'œuvre et des programmes de subventions qui en découlent.

Dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, les services publics d'emploi soutiennent la Commission dans le développement et la mise en œuvre du régime d'apprentissage et de l'intervention sectorielle.

Activités liées à la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main-d'œuvre

Les services publics d'emploi assument également les responsabilités ministérielles relatives à la vérification du respect par les entreprises ainsi que par les travailleuses et les travailleurs de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre.

En vertu de cette loi et lorsque la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale établit un programme de qualification en conformité avec d'autres lois ou règlements, la Commission en assure la mise en œuvre et la gestion (ex. : Programme de qualification des opérateurs des installations de traitement, de distribution et de transport de l'eau potable créé en vertu du Règlement sur la qualité de l'eau potable).

Responsabilités des instances

La **ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale** anime et coordonne les actions de l'État dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi, de la sécurité du revenu et des allocations sociales.

Elle exerce, dans le domaine de l'emploi, tous les pouvoirs prévus par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et par la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre.

À ce titre, la ministre élabore et propose au gouvernement des politiques et des mesures en vue de susciter l'emploi pour la main-d'œuvre disponible, de promouvoir le développement des compétences, d'améliorer l'offre et d'influer sur la demande de main-d'œuvre, de façon à favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail.

La ministre convient avec la Commission des partenaires du marché du travail des sujets qui font l'objet d'une concertation, de même que des orientations en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Elle délègue à la Commission des responsabilités en matière de main-d'œuvre et d'emploi, ainsi qu'à l'égard du développement des compétences en milieu de travail.

La **Commission des partenaires du marché du travail** et la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'entendent sur la convention de performance et d'imputabilité, sur l'élaboration des politiques en matière de main-d'œuvre et d'emploi, sur la définition des stratégies et des objectifs des services publics d'emploi, sur la mise en œuvre des pouvoirs de la Commission prévus à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, de même que sur les critères de répartition des ressources allouées aux services publics d'emploi.

La Commission prépare avec la ministre le volet des services publics d'emploi du plan d'action annuel d'Emploi-Québec, lequel est soumis à l'approbation du gouvernement. La Commission définit également les mesures et les services d'emploi. Elle exerce des responsabilités en matière de réglementation dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, de même que relativement au suivi du plan d'action et de l'atteinte des résultats, du budget ainsi que des projets majeurs et des projets économiques d'envergure. Elle examine et approuve le rapport annuel de gestion.

De plus, en vertu de l'entente conclue avec la ministre le 9 décembre 2005, la Commission assume les responsabilités relatives à l'intervention sectorielle, au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences (y compris les métiers réglementés ainsi que les programmes d'apprentissage mis en place en conformité avec d'autres lois ou règlements du gouvernement du Québec), à la gestion de la Loi sur le développement de la formation de la main-d'œuvre et au Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Les ressources consacrées à ces responsabilités sont regroupées sous l'autorité de la Commission. La Commission conviendra avec la ministre d'objectifs annuels dans ces domaines et rendra compte des résultats dans le cadre du rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec.

En outre, elle dispose d'un pouvoir d'initiative en matière d'emploi et de main-d'œuvre ainsi qu'à l'égard du développement des compétences en milieu de travail.

La **présidente** de la Commission exerce un leadership auprès des membres de la Commission, dont elle cherche à raffermir la cohésion et la notoriété, de même qu'elle favorise une démarche consensuelle. Elle est la première interlocutrice de la Commission auprès de la ministre et du gouvernement. Elle mène également des actions avec les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités d'intégration et de maintien en emploi, les comités « aviseurs » (ou comités consultatifs) et les autres partenaires du marché du travail.

Compte tenu des responsabilités dévolues à la Commission relativement à l'intervention sectorielle, au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences (y compris les métiers réglementés ainsi que les programmes d'apprentissage mis en place en conformité avec d'autres lois ou règlements du gouvernement du Québec), à la gestion de la Loi sur le développement de la formation de la main-d'œuvre et au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, la présidente assure la gestion des ressources qui y sont affectées.

Pour assumer pleinement les responsabilités découlant du pouvoir d'initiative de la Commission en matière de main-d'œuvre et d'emploi, et dans le cadre de l'entente conclue avec la ministre, la présidente peut conclure des ententes en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

Les **conseils régionaux des partenaires du marché du travail** sont les interlocuteurs privilégiés en matière de main-d'œuvre et d'emploi dans le développement régional. Ils ont pour mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et, selon l'entente du 9 décembre 2005, ils disposent de pouvoirs accrus en matière d'adaptation des mesures et des services, de même qu'en matière d'organisation de ces derniers en fonction de leur réalité régionale.

De plus, dans le cadre des orientations nationales, les conseils régionaux déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et objectifs d'intervention des plans d'action régionaux. Ils ont également un mandat de concertation avec les organisations métropolitaines, régionales, locales et sectorielles de développement de la main-d'œuvre, ainsi qu'un mandat de développement économique. Ils peuvent adresser des avis à la Commission.

Emploi-Québec est dirigée par un **sous-ministre associé** qui est également le secrétaire général de la Commission. Sous la coordination d'ensemble du sous-ministre, le sous-ministre associé relève à ce titre de la Commission des partenaires du marché du travail. Il est, après la ministre, le premier interlocuteur de la Commission et il a notamment le mandat de mettre en œuvre les orientations adoptées par celle-ci. Il est membre du comité exécutif du Ministère. À l'intérieur du Ministère, le sous-ministre associé assure la gestion des ressources affectées à Emploi-Québec. Il est également responsable du suivi de la présente convention.

Dans le cadre de ses mandats, le sous-ministre associé assure la cohérence du développement et la consolidation des services d'emploi qui visent toutes les catégories de travailleuses et de travailleurs, y compris les prestataires de l'aide financière de dernier recours qui peuvent, dès maintenant, intégrer ou réintégrer un emploi ou entreprendre une démarche qui les conduira, à terme, à l'emploi. Il préserve et accentue le rôle et l'influence des partenaires du marché du travail dans la définition et l'organisation des services d'emploi. Il permet une adaptation de l'offre de service aux changements du marché du travail et aux besoins des entreprises. Il maintient les objectifs et développe la portée de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail et s'assure que la nouvelle agence consacre les fonds et les ressources appropriés au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi. Il met en place un mécanisme de suivi et fournit des rapports d'étape à la Commission et aux conseils régionaux des partenaires du marché du travail sur l'atteinte des objectifs visés par la création de la nouvelle agence, soit : l'augmentation du taux d'emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours, la diminution des coûts de l'aide financière de dernier recours, l'amélioration du service à la clientèle et l'investissement d'une partie des économies réalisées à l'aide financière de dernier recours dans les mesures d'emploi (individus et entreprises).

Par ailleurs, les **comités sectoriels de main-d'œuvre**, qui sont institués en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, ont pour mandat de définir les besoins en développement de la main-d'œuvre de leur secteur d'activité économique ainsi que d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'action pour y répondre. De plus, ils participent à la mise en œuvre du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, de même qu'au développement, à l'implantation et à l'évaluation des normes professionnelles et des stratégies d'apprentissage dans leur secteur respectif.

Cadre de gestion financière

La Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail établit le Fonds de développement du marché du travail. Ce fonds regroupe l'ensemble des budgets d'intervention et d'administration nécessaires à la gestion des services publics d'emploi, y compris les droits perçus en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Les services publics d'emploi gèrent ce fonds selon des critères de répartition des budgets et des règles de transférabilité, ces dernières étant proposées par la Commission des partenaires du marché du travail et déterminées par le Conseil du trésor. Les critères, pour leur part, sont approuvés par le gouvernement.

Dans le respect des responsabilités dévolues à la Commission en lien avec la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, les services publics d'emploi apportent leur soutien à la gestion, dans une entité comptable distincte et indépendante des opérations comptables gouvernementales, des revenus et dépenses du Fonds national de formation de la main-d'œuvre mis en place en vertu de cette loi ainsi que des programmes de subvention établis par la Commission.

Par ailleurs, la Commission dispose des ressources nécessaires pour remplir ses mandats et ses responsabilités relatives à l'intervention sectorielle, au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences (y compris les métiers réglementés ainsi que les programmes

d'apprentissage mis en place en conformité avec d'autres lois ou règlements du gouvernement du Québec), à la gestion de la Loi sur le développement de la formation de la main-d'œuvre et au Fonds national de formation de la main-d'œuvre. La quantité des ressources et les frais de fonctionnement de la Commission sont déterminés annuellement.

Cadre de planification

L'élaboration du volet des services publics d'emploi du plan d'action d'Emploi-Québec par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par la Commission des partenaires du marché du travail s'inscrit dans le cadre général de la planification gouvernementale. De façon plus particulière, elle contribue de manière significative à la planification stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de main-d'œuvre et d'emploi ainsi que de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Par ailleurs, la ministre et la Commission déterminent les priorités des services publics d'emploi afin d'accomplir leur mission au regard des attentes du gouvernement et de la population.

En outre, les services publics d'emploi tiennent compte d'autres orientations gouvernementales en matière de développement économique, de soutien au développement local et régional, d'éducation, de formation continue et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les services publics d'emploi prennent également en considération les orientations et les objectifs budgétaires du gouvernement.

Le processus de préparation des plans d'action des services publics d'emploi est dynamique. Il s'inscrit dans un continuum et dans une approche concertée mobilisant un grand nombre de partenaires du marché du travail à l'échelle du Québec. De plus, il respecte les échéances du cycle budgétaire gouvernemental.

De concert avec les partenaires du marché du travail, les services publics d'emploi élaborent et proposent leurs cibles de résultats en tenant compte des orientations gouvernementales et ministérielles, des données historiques, du contexte socioéconomique et de celui du marché du travail, des résultats des évaluations effectuées, des priorités locales et régionales, des caractéristiques ou des besoins des usagers, des ressources disponibles, des orientations nationales ainsi que des stratégies retenues pour favoriser l'équilibre du marché du travail. Les cibles de résultats sont présentées annuellement, mais elles peuvent, dans certains cas, être établies sur une base pluriannuelle afin de tenir compte des effets de la conjoncture économique et des activités nécessitant un calendrier de réalisation échelonné sur plusieurs années.

Des ajustements aux cibles de résultats sont nécessaires, une fois les plans d'action produits, pour prendre en compte les données complètes sur les résultats de l'année précédente et les budgets réellement disponibles. Cependant, pour réduire l'incidence de ces ajustements sur les planifications régionales et locales, ces ajustements sont effectués une fois l'an, en septembre.

Le cycle de planification s'amorce en septembre par la mise à jour des problématiques du marché du travail et des clientèles et, en novembre, par la formulation des orientations nationales par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de concert avec la Commission. Les plans d'action régionaux sont transmis à la Commission au mois de mars suivant. Le plan d'action annuel est déposé au gouvernement à la fin de mars. Le schéma qui suit présente de façon synthétique le cycle de planification aux niveaux local, régional et national. Il est à noter que les instances partenariales métropolitaines et sectorielles sont également associées à cette planification. La planification budgétaire et opérationnelle complète le cycle de planification.

Cycle de planification des services publics d'emploi

Cadre d'imputabilité[5]

Le cadre d'imputabilité des services publics d'emploi comprend :

1) le suivi des indicateurs de résultats pour lesquels des cibles sont établies dans les plans d'action annuels national, régionaux et locaux;

2) les indicateurs de résultats non ciblés, mais suivis aux fins notamment de la reddition de comptes, tels les indicateurs d'efficience et de la qualité de la prestation des services;

3) le suivi de la mise en œuvre des stratégies;

4) les évaluations des interventions.

Outre ce qui précède, d'autres indicateurs, ciblés[6] ou non, peuvent être ajoutés, à la demande de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Commission des partenaires du marché du travail, afin de refléter leurs priorités.

Les indicateurs de résultats ciblés

Les indicateurs de résultats ciblés comprennent des indicateurs pour lesquels des cibles doivent absolument être établies de façon récurrente dans les plans d'action annuels d'Emploi-Québec aux niveaux national, régional et local. Ces indicateurs, dont les résultats font l'objet d'un suivi mensuel à chaque palier et d'une reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion, sont :

1) le nombre de postes vacants signalés au Service national de placement;

2) le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi;

3) la proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée;

4) le nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base;

5) le nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires de l'aide financière de dernier recours;

6) le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi;

7) le taux d'emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi;

8) le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi;

9) le nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi;

5. Cette section a été revue conformément aux recommandations contenues dans le mémoire sur la simplification de la reddition de comptes d'Emploi-Québec, approuvé par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail le 27 janvier 2005. En vertu de ce mémoire, Emploi-Québec s'est engagée, notamment, à faire le suivi mensuel aux niveaux national, régional et local des indicateurs ciblés jusqu'à maintenant dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec et qui ne le seront plus. Outre les indicateurs dont le suivi est prévu par la présente section, cela inclut : 1) la proportion des participants aux interventions des services publics d'emploi qui répondent aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé; 2) le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle et technique; 3) le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle et technique. Feront également l'objet d'un suivi, en vertu des engagements pris par Emploi-Québec, les taux d'abandon et d'interruption de la participation aux diverses mesures des services publics d'emploi.

6. Conformément au mémoire, s'il s'agit de cibles, celles-ci n'auront qu'un caractère transitoire, le temps d'infléchir le comportement du réseau dans le sens de ces priorités.

10) les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi;

11) les prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[7];

12) le nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi;

13) le nombre de nouvelles ententes de qualification.

L'atteinte des cibles de résultats qui précèdent contribuera à la réalisation des objectifs et des cibles ministériels, notamment ceux d'insertion durable en emploi des prestataires de l'aide financière de dernier recours et de réduction du taux d'assistance sociale[8].

Par ailleurs, le cadre d'imputabilité des services publics d'emploi prévoit un suivi des résultats en fonction des caractéristiques sociodémographiques des participantes et des participants[9] et de leur statut au regard de l'assurance-emploi et de l'aide financière de dernier recours.

Indicateurs de résultats non ciblés, mais suivis aux fins de la reddition de comptes

Outre les résultats afférents aux cibles mentionnées précédemment, les indicateurs dont les résultats font l'objet d'une reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion sont ceux d'efficience et de qualité de la prestation des services, notamment : a) le coût de revient par participant et par participant en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi; b) le nombre de plaintes.

Le suivi des stratégies[10]

En plus du suivi des indicateurs quantitatifs décrits plus haut, le cadre d'imputabilité comprend le suivi périodique de la mise en œuvre des stratégies d'intervention des services publics d'emploi, notamment auprès des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, de même que des actions et des initiatives prises aux divers niveaux pour concrétiser ces stratégies.

Les évaluations des interventions

Les évaluations des interventions complètent le cadre d'imputabilité des services publics d'emploi. Elles permettent de mieux apprécier la contribution des services publics d'emploi à l'atteinte des résultats observés auprès des clientèles que ne peuvent le faire les suivis des indicateurs de résultats, mesurés plus simplement, comme c'est le cas pour ceux qui précèdent. Ces évaluations requièrent par contre la mise en œuvre de techniques d'analyse plus complexes. Elles comprennent :

1) l'évaluation de la performance relative des directions régionales par rapport à l'objectif d'insertion en emploi, fondée sur le nombre de participants en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi par dollar de ressources investies, ajustée pour tenir

7. Cet indicateur est l'un des trois indicateurs qui fondent la reddition de comptes au regard de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Deux autres indicateurs complètent cette reddition, soit le nombre de nouveaux participants de l'assurance-emploi aux interventions des services publics d'emploi et le nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. Ces indicateurs sont ciblés dans l'annexe XI de l'Entente de mise en œuvre de l'entente de principe Canada-Québec relative au marché du travail, annexe transmise au fédéral au début de chaque année financière en même temps que le plan annuel relatif à cette entente.

8. De façon plus spécifique, il s'agit des cibles du plan stratégique 2005-2008 suivantes : 1) taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (c.-à-d. des services publics d'emploi); 2) taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi (c.-à-d. de l'aide financière de dernier recours) ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec; 3) proportion des sorties de l'assistance-emploi qui sont durables; 4) taux d'assistance sociale; 5) nombre de nouveaux participants à des activités de formation de base; 6) nombre de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre; 7) nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives.

9. Cela inclut notamment les groupes reconnus vulnérables sur le plan de l'emploi, soit : a) les femmes; b) les responsables de famille monoparentale; c) les jeunes de moins de 30 ans; d) les personnes de 45 ans et plus; e) les personnes handicapées; f) les personnes immigrantes; g) les nouveaux arrivants; h) les minorités visibles; i) les autochtones; j) les personnes judiciarisées adultes.

10. Les stratégies visent à définir les problématiques propres, notamment, à certaines clientèles, à en cerner les causes, à déterminer les interventions susceptibles d'y apporter une solution et à mobiliser les partenaires dans une action concertée à cette fin.

compte des différences dans les caractéristiques des participants susceptibles d'affecter leur probabilité d'emploi, y compris leur appartenance à un groupe vulnérable sur le plan de l'emploi, et dans les conditions locales du marché du travail;

2) les évaluations, ponctuelles, formatives et sommatives, des interventions des services publics d'emploi auprès des individus ou des entreprises, dont les stratégies d'intervention visant des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. Ces évaluations portent notamment sur la pertinence, l'expérimentation et la mise en œuvre des mesures et des activités des services publics d'emploi, sur l'atteinte de la clientèle visée par ces dernières, sur leurs effets sur les divers aspects de l'intégration des participants au marché du travail (ex. : durabilité et rémunération), de même que sur leur efficacité, leur efficience et leur rendement;

3) l'évaluation régulière de la satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation des services publics d'emploi.

Les indicateurs à élaborer

Emploi-Québec poursuivra les travaux en collaboration avec le Ministère afin d'élaborer les indicateurs relatifs aux services publics d'emploi suivants :

Formation de la main-d'œuvre en entreprise. Emploi-Québec ajustera à cette fin l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec. Cette enquête est réalisée annuellement par le Centre d'étude sur l'emploi et la technologie et l'Institut de la statistique du Québec.

Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences ainsi que dans les programmes d'apprentissage et de qualification réglementés et dans ceux mis en place en conformité avec d'autres lois ou règlements. Un indicateur à cet effet sera élaboré et ciblé. Il remplacera la cible de nouvelles ententes de qualification.

Montant des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi. Les travaux se poursuivront en vue de mesurer de la façon la plus rigoureuse possible l'effet des interventions sur le montant des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours et de fonder ainsi la demande faite par Emploi-Québec au gouvernement de réinvestir dans ses activités une partie de ces économies.

Coût de revient des activités et des mesures des services publics d'emploi. Ces travaux permettront à Emploi-Québec d'améliorer l'efficience de sa prestation de services.

Reddition de comptes

Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses résultats, Emploi-Québec rend publics et dépose à l'Assemblée nationale, en conformité avec la Loi sur l'administration publique, trois documents : sa convention de performance et d'imputabilité, qui est l'objet du présent document et dont le plan d'action annuel de la première année fait partie intégrante, son plan d'action annuel des années subséquentes, de même que son rapport annuel de gestion.

Les plans d'action régionaux des services publics d'emploi, qui doivent être approuvés par les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, la Commission des partenaires du marché du travail et la ministre, sont également rendus publics, mais Emploi-Québec n'est pas tenue de les déposer à l'Assemblée nationale.

Le rapport annuel de gestion présente entre autres les résultats au regard de chaque indicateur retenu et, le cas échéant, fournit des explications sur les écarts enregistrés par rapport aux cibles de résultats inscrites au plan d'action annuel. Il fait aussi état des travaux d'évaluation menés à terme au cours de la dernière année et décrit les principaux résultats qui en découlent. Après son adoption par la Commission des partenaires du marché du travail, ce rapport est transmis à la ministre au plus tard le 30 septembre de chaque année.

La Commission des partenaires du marché du travail produit annuellement un rapport des activités liées à l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et les états financiers du Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Le rapport annuel d'activité est déposé par la ministre à l'Assemblée nationale. Les livres et comptes du Fonds sont certifiés par le Vérificateur général du Québec.

Par ailleurs, la ministre fait état de la participation des employeurs au développement de la formation de la main-d'œuvre dans le rapport annuel du Ministère.

Enfin, en cours d'année, Emploi-Québec rend compte périodiquement de l'atteinte des cibles de résultats des services publics d'emploi à la ministre, à la Commission des partenaires du marché du travail ainsi qu'aux conseils régionaux des partenaires du marché du travail.

LES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

La responsabilité de la gestion du régime québécois d'aide financière de dernier recours était assumée jusqu'à présent par la Sécurité du revenu, laquelle avait depuis avril 2001 le statut d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Une première convention de performance et d'imputabilité avait alors été rendue publique. L'agence y établissait des objectifs d'amélioration de ses services et se fixait des indicateurs pour mesurer la qualité et la productivité de ses prestations. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'engageait par ailleurs à soutenir l'agence dans la poursuite de ses cibles de performance et à lui fournir des marges de manœuvre appropriées en matière de gestion.

Cette convention est devenue sans effet le 1er décembre 2005, à la suite de l'intégration administrative de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec.

La gestion du régime québécois de sécurité du revenu relève désormais des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec. Cette troisième partie de la Convention de performance et d'imputabilité d'Emploi-Québec présente les dimensions spécifiques de ces services de solidarité sociale, à savoir leur rôle, leurs clientèles et les services offerts à celles-ci, le partage des responsabilités entre les responsables administratifs et politiques, ainsi que le cadre d'imputabilité qui leur est propre.

Rôle, clientèles et services

Emploi-Québec est responsable de l'administration du régime québécois de sécurité du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

Considérant l'importance des prestations versées annuellement dans le cadre de l'aide financière de dernier recours, Emploi-Québec contribue de façon significative au développement social du Québec. Le budget de transfert du régime québécois de soutien du revenu pour l'exercice 2005-2006 totalisait 2,7 milliards de dollars.

Rôle et orientations stratégiques

Le rôle des services de solidarité sociale de l'agence consiste à soutenir financièrement les personnes et les familles démunies et à favoriser leur autonomie économique et sociale. Ces services comportent donc deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi que l'aide et l'accompagnement des personnes prestataires du régime québécois de sécurité du revenu qui ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche de recherche d'emploi.

Les services de solidarité sociale jouent ainsi un rôle essentiel dans la réalisation du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont le leadership a été confié par l'Assemblée nationale à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Les interventions d'Emploi-Québec en matière de solidarité sociale s'inscrivent aussi à l'intérieur des orientations du plan stratégique 2005-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à la réalisation duquel elle concourt :

- favoriser la pleine contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail;
- lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- moderniser les interventions du Ministère.

Clientèles et services

Les services de solidarité sociale s'adressent aux prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours ainsi qu'aux personnes et aux familles à faible revenu. Ils comportent deux volets : d'une part, le soutien financier des personnes et des familles démunies, d'autre part, l'aide et l'accompagnement social.

En matière d'aide financière, l'agence met l'accent sur la diligence et l'équité. Des activités de conformité permettent de s'assurer que l'aide versée va bien aux personnes qui y ont droit.

Emploi-Québec s'appuie par ailleurs sur des interventions adaptées à la réalité de chaque individu et à la dynamique de chaque collectivité en matière d'aide et d'accompagnement social. Ces interventions auprès des prestataires reposent sur la référence vers les services publics d'emploi ou les organismes institutionnels et communautaires qui peuvent les soutenir dans leur démarche vers l'autonomie et la réinsertion socioprofessionnelle.

Aide financière

Afin de contribuer à combattre la pauvreté et l'exclusion sociale, Emploi-Québec assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide financière de dernier recours. Elle soutient également les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours au régime de soutien du revenu.

La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles établit divers programmes d'aide financière[11], dont la gestion est assurée par les services de solidarité sociale[12] :

- le Programme d'aide sociale, qui vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi et à inciter ces personnes à exercer des activités favorisant leur intégration à l'emploi ou leur participation sociale et communautaire;
- le Programme de solidarité sociale, qui vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi et à favoriser l'inclusion et la participation sociale de ces personnes, de même que leur contribution active à la société;
- des programmes spécifiques, qui permettent de venir en aide aux personnes et aux familles qui présentent des difficultés particulières (au moment de la signature de la présente convention, deux groupes de clientèle se voient offrir un soutien financier en vertu de tels programmes : les mineures enceintes en situation de dénuement et les travailleuses et les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et ceux des secteurs du textile et du vêtement, à l'extérieur des régions ressources).

Le montant de l'aide financière versée varie selon la composition du ménage et ses caractéristiques relatives aux contraintes à l'emploi. En janvier 2006, les adultes prestataires se répartissaient comme suit à cet égard :

- 40,7 % étaient des personnes sans contraintes à l'emploi;
- 25,7 % présentaient des contraintes temporaires les empêchant d'occuper un emploi;
- 33,6 % présentaient des contraintes sévères.

11. Le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale devraient entrer en vigueur à l'automne de 2006, en remplacement de l'actuel Programme d'assistance-emploi.

12. La gestion du Programme alternative jeunesse, prévu par la Loi, est assurée par les services publics d'emploi.

Les prestataires de l'aide financière de dernier recours ont également droit à un carnet de réclamation (aussi appelé carte-médicaments). Ce document permet d'obtenir gratuitement certains médicaments prescrits par un médecin et de bénéficier de services tels que les soins dentaires et les examens de la vue. Il peut aussi être délivré, à certaines conditions, à un adulte ou à une famille qui n'est plus prestataire.

Notons en outre que, en vertu du pouvoir discrétionnaire conféré à la ministre par l'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, Emploi-Québec peut accorder une aide financière à un adulte ou à une famille si elle estime que, sans cette aide, l'adulte ou les membres de la famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total.

Compte tenu de l'ampleur des crédits budgétaires qui lui sont confiés aux fins des services de solidarité sociale, Emploi-Québec fait des efforts constants pour s'assurer que les personnes reçoivent les montants auxquels elles ont droit en aide de dernier recours, qu'elles sont traitées de façon juste et équitable et qu'en contrepartie elles s'acquittent de leurs obligations.

Aide et accompagnement social

Les services de solidarité sociale offrent, dans le cadre du Programme d'aide et d'accompagnement social, un soutien et un accompagnement personnalisés aux prestataires de l'aide financière de dernier recours afin de les aider à entreprendre une démarche favorisant leur participation active à la société et de les préparer adéquatement à participer à une mesure ou à un programme d'aide à l'emploi et à accroître leurs possibilités d'accéder au marché du travail. À ce jour, le Programme d'aide et d'accompagnement social comporte trois volets distincts.

En premier lieu, dans le cadre des projets Devenir, l'aide et l'accompagnement social sont offerts aux personnes qui, en raison de leur profil socioprofessionnel, ne sont pas prêtes à entreprendre immédiatement une démarche vers l'emploi et qui requièrent un soutien particulier pour se préparer à cet effet. La clientèle visée par ces interventions est celle pour qui l'accès au marché du travail ne peut être envisagé à court terme, mais qui pourrait participer à des mesures offertes par les services publics d'emploi à l'intérieur d'un délai de douze mois.

Deuxièmement, les projets Intégration sociale s'adressent aux personnes pour qui l'accès au marché du travail ne peut être envisagé qu'à plus ou moins long terme, de même qu'à celles dont les possibilités de retour au travail sont, en début de participation, évaluées comme très faibles. Des activités sont offertes en vue d'aider les personnes participantes à développer ou à maintenir des habiletés, des attitudes ou des comportements favorisant leur insertion sociale et leur contribution active à la société.

Un troisième volet vise de façon spécifique les personnes prestataires avec contraintes sévères à l'emploi désirant poursuivre des études post-secondaires autrement qu'à temps plein. Le Programme d'aide et d'accompagnement social leur permet de demeurer admissibles à l'aide de dernier recours tout en étant inscrites à trois cours ou à plus de six crédits.

Une connaissance fine de la clientèle et de ses besoins donne ainsi lieu à des interventions ciblées. La résolution de problèmes souvent complexes nécessite le recours à des ententes de service : les liens étroits qu'entretient l'agence avec ses partenaires lui permettent de déterminer quels organismes, institutionnels ou communautaires, sont susceptibles d'offrir les services appropriés.

Concertation et partenariat

Par les services de solidarité sociale Emploi-Québec cherche à soutenir de façon particulière et adaptée les territoires à forte concentration de pauvreté. Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte

contre la pauvreté et l'exclusion sociale s'appuie à cet égard sur une approche territoriale intégrée qui fait appel à la capacité des communautés de se prendre en charge et de créer une synergie entre leur développement social et leur développement économique.

Au-delà des mesures individuelles permettant aux prestataires de l'aide financière de dernier recours ainsi qu'aux personnes et aux familles à faible revenu d'améliorer leur autonomie financière et favorisant leur participation active à la société, le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévoit que les directions régionales et le réseau des CLE jouent un important rôle de soutien auprès des acteurs de leur milieu respectif. Le Plan d'action prévoit en effet une démarche qui favorise l'émergence de projets rassembleurs dans les territoires à forte concentration de pauvreté, sous le leadership des conférences régionales des élus et des municipalités régionales de comté.

Par ailleurs, chacun des CLE, de même que chacune des directions régionales, met en place des approches sur mesure à l'intention des clientèles fragilisées sur son territoire. Différentes initiatives ont vu le jour, faisant appel pour la plupart à une forme ou à une autre de partenariat avec les acteurs du milieu. Diverses clientèles sont ciblées par ces initiatives locales et régionales, notamment les personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie ou d'alcool, celles qui sont atteintes du sida, les sans-abri, les ex-détenus en réinsertion sociale, les nouveaux arrivants, les prestataires âgés de 55 ans et plus ou encore les familles monoparentales, dont celles qui ont des mères mineures à leur tête.

Prestation de services

Emploi-Québec doit assurer l'accessibilité de ses services de solidarité sociale, la clientèle à qui ils sont destinés étant par définition démunie. Bien que la prestation de certains services se fasse aux paliers régional et national, les services de solidarité sociale sont principalement offerts par l'entremise d'un réseau de 154 CLE et points de service sur l'ensemble du territoire québécois. La livraison de ces services sur le territoire de l'ancienne ville de Montréal[13] et sur celui de l'administration régionale Kativik fait l'objet d'une délégation de fonctions. Un centre de communication avec la clientèle[14] permet un accès direct, rapide et à distance, en plus d'assurer la gestion de programmes et d'opérations spécifiques.

Mentionnons, à titre indicatif, que les services de solidarité sociale disposaient, pour l'exercice 2005-2006, d'effectifs totalisant quelque 2 600 personnes[15]. L'affectation de ces ressources traduit l'accent mis sur le service direct à la clientèle dans le réseau des CLE : les agentes et les agents d'aide socioéconomique affectés à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs représentent à eux seuls la moitié des effectifs.

Responsabilités des instances

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de la Loi visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. À ce titre, elle est responsable des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec et doit répondre de leurs activités devant l'Assemblée nationale.

De façon plus particulière, la ministre a pour responsabilités de déterminer, dans le respect des orientations gouvernementales, le rôle confié à l'agence en matière de solidarité sociale, d'établir ses objectifs, ses politiques et ses stratégies à cet égard, ainsi que d'exercer un pouvoir de surveillance et de contrôle quant à l'atteinte de ces objectifs. La ministre entérine la Convention de performance et

13. Dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales n'aient été étendues à la suite des fusions municipales).

14. Au moment de la signature de l'actuelle convention, le déploiement du Centre de communication avec la clientèle dans l'ensemble du réseau des CLE n'était pas terminé.

15. Calculé en années-personnes.

d'imputabilité d'Emploi-Québec, son plan d'action annuel et son rapport annuel de gestion et elle les dépose à l'Assemblée nationale.

Le sous-ministre conseille la ministre sur le rôle confié à Emploi-Québec en matière de solidarité sociale. Il informe la personne qui dirige l'agence de la contribution attendue de celle-ci à la réalisation et à l'actualisation du plan stratégique ministériel. Il convient également avec cette personne du cadre de gestion de l'agence et des modalités de reddition de comptes. Il approuve les objectifs opérationnels et les cibles de résultats contenus dans le plan d'action annuel. Il détermine les ressources qui sont allouées aux services de solidarité sociale de l'agence et définit la contribution des unités de soutien du Ministère à l'atteinte de ses objectifs. Il exerce un pouvoir de suivi et de contrôle sur l'atteinte des objectifs et s'assure, à cette fin, du suivi du plan d'action et de la production du rapport annuel de gestion.

Le sous-ministre associé assume la responsabilité de l'administration des services de solidarité sociale de l'agence. À cette fin, il veille au respect des responsabilités confiées à l'agence en matière de solidarité sociale et gère ses ressources avec efficience. Il est consulté sur toute modification aux orientations et aux politiques administratives régissant l'aide financière de dernier recours. En tant que dirigeant de l'agence, il convient avec le sous-ministre des règles gouvernant la gestion de celle-ci et des modalités de reddition de comptes. Il élabore un plan d'action annuel à partir des orientations stratégiques ministérielles et des ressources qui lui sont allouées. Il est responsable de l'actualisation de la convention de performance et d'imputabilité dans les activités d'Emploi-Québec et assure, au besoin, l'évolution de cette convention. Il a la responsabilité d'atteindre les cibles et objectifs prévus au plan d'action et de collaborer à l'actualisation du plan stratégique ministériel. Il rend compte, dans le rapport annuel de gestion, des résultats obtenus.

Cadre d'imputabilité[16]

Emploi-Québec dispose d'un ensemble d'indicateurs lui permettant de rendre compte des activités et des résultats de ses services de solidarité sociale, tant du point de vue de leur qualité que de leur productivité. Il s'agit là d'un processus évolutif, étant donné, d'une part, les changements susceptibles de survenir dans les responsabilités confiées à l'agence et, d'autre part, la volonté continue de parfaire les instruments de mesure des activités et des résultats. Emploi-Québec entend donc améliorer en continu la grille des indicateurs présentée ci-après.

Les indicateurs de résultats ciblés

Cette première famille regroupe les indicateurs qui font l'objet d'engagements de la part de l'agence dans ses plans d'action annuels et auxquels sont associées des cibles de résultats. Ces indicateurs permettent de mesurer la performance des services de solidarité sociale, c'est-à-dire à la fois leur qualité et leur valeur ajoutée :

1) Nombre de nouveaux participants au Programme d'aide et d'accompagnement social;

2) Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale;

3) Ratio de plaintes;

4) Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision;

5) Conformité des sommes versées à l'aide de dernier recours (indicateur en développement).

D'autres indicateurs pourront être ciblés au cours d'un cycle de gestion donné afin de refléter certaines priorités non récurrentes.

16. La planification des activités de solidarité sociale se fait en conformité avec ce qui est prévu par le cadre de planification des services publics d'emploi.

En plus des indicateurs énumérés précédemment, qui sont à caractère opérationnel et qui relèvent entièrement du cadre d'imputabilité de l'agence, Emploi-Québec entend contribuer, par ses interventions, à la réalisation des objectifs et des cibles ministériels, notamment quant à la prise en main par les milieux locaux et régionaux de stratégies et de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dans le cadre de l'approche territoriale intégrée, et quant à l'autonomie financière et professionnelle des prestataires de l'aide financière de dernier recours[17].

Les indicateurs de résultats non ciblés

Les indicateurs de résultats non ciblés sont utilisés pour rendre compte du volume des activités en matière de solidarité sociale, des coûts qui y sont associés, ainsi que de la performance de certains services spécialisés de l'agence. Ces indicateurs font l'objet d'un suivi, mais aucune cible ne leur est associée dans les plans d'action annuels. Ce sont :

- le taux d'assistance sociale;
- le volume de clientèle de chacun des programmes d'aide financière;
- les prestations versées dans le cadre de chacun des programmes d'aide financière;
- le nombre de nouvelles demandes déposées à l'aide financière de dernier recours;
- le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours;
- le nombre de demandes de révision déposées par la clientèle;
- le délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle;
- le coût de revient ventilé selon les activités et les mesures.

Le suivi des stratégies et l'évaluation des interventions

Outre le suivi des indicateurs quantitatifs décrits plus haut, le cadre d'imputabilité des services de solidarité sociale comprend le suivi périodique de la mise en œuvre des stratégies d'intervention, de même que des actions et des initiatives prises pour concrétiser ces stratégies.

L'évaluation des interventions complète ce cadre d'imputabilité. Elle permet de mieux apprécier la contribution des services de solidarité sociale auprès de la clientèle, de même que l'efficience des mesures et programmes qu'administre l'agence. Emploi-Québec se propose notamment de mesurer, avec la collaboration de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, la satisfaction de sa clientèle eu égard à ses services et aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Reddition de comptes

Emploi-Québec rendra compte de ses interventions en matière de solidarité sociale en déposant à l'Assemblée nationale, en plus de la présente convention, un plan d'action annuel et un rapport annuel de gestion. Ces documents permettront à l'administration gouvernementale, aux parlementaires et au public en général d'évaluer la performance de l'agence. Les directions locales et régionales ainsi que les unités centrales de l'agence produisent, elles aussi, un plan d'action et un rapport annuel de gestion, mais ces documents ne font pas l'objet d'un dépôt à l'Assemblée nationale.

D'autres mécanismes de suivi permettent de rendre compte au sous-ministre et à la ministre, périodiquement ou sur demande, de l'atteinte des résultats prévus à la planification stratégique.

17. De façon plus particulière, les actions menées dans le cadre des services de solidarité sociale se refléteront dans le taux d'atteinte de la cible associée à deux des indicateurs prévus au plan stratégique 2005-2008 du Ministère, soit : 1) la proportion des sorties durables de l'aide financière de dernier recours, 2) le nombre de territoires de CLE dotés d'ententes de développement social et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE LA CONVENTION

La présente convention de performance et d'imputabilité d'Emploi-Québec entre en vigueur le 1er avril 2006.

Le sous-ministre associé a la responsabilité d'en assurer le suivi. À la demande des parties signataires, il est possible de la réviser afin de la faire évoluer en fonction de la mise en œuvre des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale de l'agence, et de tenir compte des modifications aux contextes légal, administratif et organisationnel entourant ses activités.

Signée à Québec, le 24 mars 2006

Michelle Courchesne
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

François Turenne
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Maurice Boisvert
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec
et secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail

Pour les services publics d'emploi

Marjolaine Loiselle
Présidente de la Commission des partenaires du marché du travail

Emploi Québec

F-2343